

COMUNICADO

Gobierno de Gibraltar

La OFT lanza un nuevo formulario en línea para las reclamaciones formales de los consumidores

Gibraltar, 3 de junio de 2025

El Gobierno de Gibraltar anuncia el lanzamiento de un nuevo formulario de quejas en línea para los ciudadanos que deseen presentar reclamaciones formales contra las empresas que operan en o desde Gibraltar. El nuevo formulario se ha incorporado a la web de la Oficina de Defensa de la Competencia (Office of Fair Trading, OFT): <https://oft.gov.gi/complaints>.

Este formulario digital simplificará para los consumidores el suministro de la información necesaria para fundamentar las quejas formales contra las empresas, al tiempo que normalizará la forma en que la OFT recibe la información. Con ello, se pretende mejorar la recepción de información de los consumidores e igualar a todos en la primera fase de la reclamación.

El nuevo formulario debe utilizarse únicamente después de que el consumidor haya intentado resolver el problema directamente con la empresa con la presentación de una queja formal por escrito y habiendo dado a la empresa una oportunidad razonable de responder. Los consumidores que sigan sin estar satisfechos tras la respuesta o que no reciban respuesta en un plazo razonable pueden elevar el asunto a la OFT mediante el formulario online.

Mejorar la eficacia y la claridad

La introducción del formulario de reclamación en línea forma parte del compromiso de la OFT de aumentar la eficacia y la transparencia de sus funciones de protección de los consumidores.

Al agilizar el proceso de admisión de quejas, la OFT estará en mejor posición para:

- identificar más eficazmente los patrones de perjuicio al consumidor;
- asignar los recursos de forma más eficiente;
- proporcionar respuestas oportunas a los consumidores; y
- garantizar que desde el principio se incluyen consentimientos y pruebas.

Cómo acceder al formulario

El formulario de reclamaciones en línea ya está disponible en la web de la OFT: <https://oft.gov.gi/complaints>. Se incluye, asimismo, información importante sobre el ámbito de competencia de la OFT y la necesidad de consentimiento para tratar datos personales y relativos a reclamaciones.

Consultas generales de los consumidores

Los consumidores que no deseen presentar una queja formal, sino facilitar información sobre una empresa o solicitar orientación respecto a un asunto relacionado con el consumo, pueden seguir poniéndose en contacto con la OFT por email en consumer.protection@gibraltar.gov.gi, por teléfono, (+350) 20071700, o por WhatsApp, (+350) 56002998. En la web de la OFT también se ofrece orientación sobre una amplia gama de temas relacionados con los consumidores.

COMUNICADO

El Director General de Empresa y Defensa de la Competencia, John Paul Fa, señaló:
“El formulario en línea debería facilitar a los consumidores la presentación de reclamaciones y a nuestro equipo de Protección de los Consumidores su tramitación.

Nuestro equipo tramita quejas cada vez más complejas que requieren una investigación más en detalle. El paso al formato digital permitirá un uso más eficaz de los recursos y nos permitirá también profundizar en los detalles de estas reclamaciones. El formulario digital sigue fomentando, asimismo, la resolución directa de reclamaciones entre las partes”.

La Ministra de Empresa, Gemma Arias-Vásquez, comentó:
“La protección de los consumidores es una función importante de la OFT y, por tanto, me complace ver que la OFT está aplicando mejoras en este ámbito, lo que concuerda con nuestro objetivo estratégico de mejorar la comunicación”.

Nota a redactores:

Esta es una traducción realizada por el Servicio de Información de Gibraltar. Algunas palabras no se encuentran en el documento original y se han añadido para mejorar el sentido de la traducción. El texto válido es el original en inglés.

Para cualquier ampliación de esta información, rogamos contacte con
Servicio de Información de Gibraltar

Miguel Vermehren, miguel@infogibraltar.com, Tel 609 004 166

Sandra Balvín, sandra@infogibraltar.com, Tel 637 617 757

Eva Reyes Borrego, eva@infogibraltar.com, Tel 619 778 498

Álvaro López, alvaro@infogibraltar.com, Tel 662 386 833

Nacho Arranz, nacho@infogibraltar.com, Tel 674 283 002

Web: www.infogibraltar.com, web en inglés: www.gibraltar.gov.gi/press

Twitter: [@InfoGibraltar](https://twitter.com/InfoGibraltar)

PRESS RELEASE

No: 410/2025

Date: 3rd June 2025

OFT launches new online complaint form for formal consumer complaints

HM Government of Gibraltar is pleased to announce the launch of a new online complaint form for members of the public wishing to submit formal complaints against businesses operating in or from Gibraltar. The new form has been incorporated into the Office of Fair Trading's website (<https://oft.gov.gi/complaints>).

The digital form will make it simpler for consumers to provide the information required to substantiate formal complaints against businesses, whilst at the same time standardising the way the OFT receives information. The new form is set to improve receipt of information from consumers, and put all consumers on an equal footing at the initial complaint stage.

The new form is intended for use only after a consumer has attempted to resolve the issue directly with the business by submitting a formal complaint in writing and allowing the business a reasonable opportunity to respond. Consumers who remain unsatisfied following the business's response or who do not receive a response within a reasonable period, may then escalate the matter to the OFT using the form.

Improving Efficiency and Clarity

The introduction of the online complaint form is part of the OFT's commitment to increasing efficiency and transparency in its consumer protection functions. By streamlining the complaint intake process, the OFT will be better positioned to:

- Identify patterns of consumer harm more effectively;
- Allocate resources more efficiently;
- Provide timely responses to consumers; and
- Ensure that consents and evidence are obtained in one go from the outset.

How to Access the Form

The online complaint form is now available on the OFT's website at <https://oft.gov.gi/complaints>. The form also includes important information on the scope of the OFT's remit and the need for consent to handle personal and complaint-related data.



For General Consumer Enquiries

Consumers who do not wish to submit a formal complaint but instead wish to report information about a business or seek guidance on a consumer-related matter can continue to contact the OFT by email at consumer.protection@gibraltar.gov.gi, by telephone on (+350) 20071700 or via WhatsApp on (+350) 56002998. Guidance on a wide range of consumer topics is also available on the OFT's website.

CEO to Business and the OFT, John Paul Fa, said: "The online form should make it easier for consumers to lodge complaints and for our Consumer Protection team to process them. Our team are dealing with complaints of increased complexity which require more in depth investigation. Moving to a digital form will provide for a more efficient use of resources and allow us to delve further into the detail of these complaints. The digital form also continues to promote the direct resolution of complaints between parties."

The Minister for Business, the Hon Gemma Arias-Vasquez said: "Consumer Protection is an important function of the OFT and I am therefore pleased to see the OFT making improvements in this area which aligns with our strategic goal on improving communication."

ENDS

For further information, please contact:

Office of Fair Trading

Suite 932, Europort, Gibraltar

Email: oft@gibraltar.gov.gi

Tel: (+350) 20071700